



DIREITOS DO CONSUMIDOR PARA FEIRANTES

**© 2019. Fundo Municipal de Defesa de
Direitos Difusos PROCON de Campina
Grande/PB**

É permitida a reprodução parcial ou total desta obra, desde que citada a fonte.

EXPEDIENTE

**Direito do Consumidor para Feirantes.
Ano 2019**

**Fundo Municipal de Defesa de Direitos
Difusos PROCON de Campina Grande/PB**

Rua Prefeito Ernani Lauritzen, 226 – Centro,
CEP: 58400-133, Campina Grande/PB

Tel.: 151

Site: <http://procon.campinagrande.pb.gov.br/>

Elaboração de Conteúdo:

Rivaldo Rodrigues Cavalcante Jr
Coordenador Executivo do Procon de
Campina Grande/PB

Projeto Gráfico e Diagramação

Eufrásia Ribeiro
Assessoria de Comunicação



As feiras tem se tornado uma parte importante do comércio no ramo alimentício e de artesanato em geral. É o local ideal para encontrar produtos frescos, conversar com as pessoas da vizinhança, comprar comida de qualidade e levar para casa produtos artesanais e sazonais, que nem sempre são encontrados nos mercados convencionais.

Visando fortalecer e atualizar o setor de feirantes com relação às leis consumeristas, a Prefeitura de Campina Grande, por meio do Procon Municipal preparou este material informativo. Nele estão expostos de forma resumida alguns artigos do Código de Defesa do Consumidor (CDC) para que o fornecedor possa se inteirar dos seus deveres para com o seu cliente e assim manter uma relação de consumo harmônica. Um comerciante bem informado tem de conhecer o CDC e os outros instrumentos da Política Nacional das Relações de Consumo. Vamos adiante!

O Direito do Consumidor nasceu da necessidade de proteger o consumidor dos muitos abusos que eram praticados pelos fornecedores antes da vigência da Lei Federal nº 8.078/1990, mais conhecida como Código de Defesa do Consumidor (CDC). Com ela o fornecedor passou a ter obrigação de oferecer produtos ou serviços com garantia da qualidade e ao consumidor o direito de comprar o produto ou a contratar o serviço em perfeitas condições. O CDC reúne as normas e princípios que regem as relações de consumo e por isso é interessante que cada cidadão conheça o material. Tanto o consumidor para saber quais são os seus direitos, quanto o fornecedor para saber suas obrigações.

Para o CDC consumidor é qualquer pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final (art. 2º, CDC). E fornecedor é toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados, que desenvolvem atividades de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços (art. 3º, parágrafo 2º, CDC).

E para garantir o cumprimento desta Lei foram criados órgãos que servem de instrumentos para auxiliar aquele que tenha seu direito violado a recorrer à proteção do Estado com maior rapidez, como é o caso do Procon de Campina Grande, do Ministério Público, dos Juizados Especiais de Pequenas Causas entre outros.

Após essa breve introdução passamos ao material criado pelo Procon de Campina Grande para ser utilizado sobretudo por fornecedores que atuam no segmento de feiras livres. É um material meramente informativo contendo alguns dos principais artigos da lei que são mais infringidos por esse tipo de estabelecimento, mas ressaltamos que além dele é necessário ao fornecedor conhecer e respeitar as normas que constam na Lei Federal nº 8.078/1990 e outras leis consumeristas que estão disponíveis no site do Procon Municipal <http://procon.campinagrande.pb.gov.br/>.

Direitos Básicos do Consumidor



- **A proteção da vida, saúde e segurança contra os riscos provocados por produtos e serviços;**
- **A informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços;**
- **A proteção contra a publicidade enganosa e abusiva.**

Deveres do Fornecedor

Qualidade: Os fornecedores respondem solidariamente pelos vícios de qualidade do produto sempre que, respeitadas as variações decorrentes de sua natureza, seu conteúdo líquido for inferior às indicações constantes do recipiente, da embalagem, rotulagem ou de mensagem publicitária.

Informações: A oferta e apresentação de produtos ou serviços deve ser em língua portuguesa e obedecer aos seguintes critérios:

- Legível - caracteres, letras e números visíveis, que não possam ser apagados;
- Correta - informações verdadeiras que não enganem o consumidor.
- Clara - sem nenhuma abreviatura que dificulte sua compreensão, tampouco necessite de qualquer interpretação ou cálculo.
- Precisa - informação de forma exata e diretamente ligada ao produto, sem nada que impeça o seu acesso.
- Ostensiva - informação facilmente perceptível, sem a necessidade de qualquer esforço para a sua compreensão.

Além do preço que deve estar exposto em moeda corrente, o comerciante deve informar a quantidade do produto, prazos de validade e origem, entre outros dados, bem como sobre os riscos que apresentam à saúde e segurança dos consumidores.

Formas de pagamento: Devem ser informadas prévia e claramente. O preço à vista deve sempre ser divulgado e, caso haja opção pelo parcelamento, no mesmo local deve haver a divulgação de suas condições: número e valor das prestações, taxa de juros e demais acréscimos ou encargos, bem como o valor total a ser pago com o financiamento.

Limite de pagamento no cartão: Não se deve impor limite de valor mínimo no cartão de crédito. É uma prática considerada ilegal e abusiva.

Sanitizante: O estabelecimento deve dispor de dispensador de álcool em gel.

Exemplar do CDC: O estabelecimento deve dispor de um exemplar do Código de Defesa do Consumidor em lugar visível ao cliente.

Como se dá a fiscalização do Procon?

O Procon fiscaliza o cumprimento das normas de defesa do consumidor. Este trabalho é realizado por meio de seus agentes fiscais devidamente credenciados. Ao entrar no estabelecimento do fornecedor, um dos fiscais deverá se apresentar ao responsável ou, na ausência deste, a um funcionário do local e mostrar a respectiva credencial.

Será permitido ao responsável pelo estabelecimento acompanhar os trabalhos da equipe, desde que não haja interferência durante a fiscalização. Este será convocado para apresentação de documentos da empresa (nota fiscal, declaração cadastral etc.) para sua identificação e preenchimento dos documentos de fiscalização. Nesse momento, serão prestados esclarecimentos ao fiscalizado sobre o resultado da fiscalização e suas possíveis consequências.

Não tendo sido encontrada irregularidade no local, será preenchido pelo agente fiscal um documento chamado Registro de Ato Fiscalizatório (RAF), que deverá conter os dados da empresa, o nome completo e identidade do responsável ou funcionário do estabelecimento, bem como sua assinatura. O RAF é preenchido em duas vias, uma ficará em poder do fiscal para registro e arquivamento no Procon e a outra com o fornecedor.

Se houver possíveis irregularidades, será preenchido um formulário chamado Auto de Constatação (AC). Onde o agente fiscal vai descrever a situação encontrada na loja. Em seguida deverá entregar ao responsável ou funcionário do estabelecimento uma segunda via do documento, bem como informar as ações necessárias para a adequação das irregularidades. Após análise, e definido que e a situação configura infração às normas de defesa do consumidor, o documento servirá como base para a lavratura de um Auto de Infração (AI), que dará início a um processo administrativo em que o autuado tem a oportunidade de se defender.

O agente fiscal, durante a fiscalização, também poderá apreender alguns objetos e produtos encontrados no estabelecimento que possam servir de prova da prática da infração. A apreensão é formalizada por meio de um Auto de Apreensão (AA), em duas vias, com a descrição dos itens apreendidos, além dos dados do fiscal e do responsável ou funcionário do estabelecimento, que ficará com uma via do documento de cor amarela.

Caso o estabelecimento queira confirmar se os fiscais estão realmente a serviço do Procon, basta que o responsável entre em contato com o Procon.

